



ПРЕЗИДЕНТ УКРАЇНИ  
ВОЛОДИМИР ЗЕЛЕНСЬКИЙ  
Офіційне інтернет-представництво

## Про звернення громадян

Якщо Ви бажаєте отримати офіційну відповідь на Ваше звернення, Ви маєте надіслати листа у письмовій формі на адресу: вул. Банкова, 11, м. Київ, 01220 (або подати його через Департамент з питань звернень громадян Офісу Президента України за адресою: вул. Шовковична, 12, м. Київ).

Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян», у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по-батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути підписано заявником із зазначенням дати. У разі недотримання цих вимог звернення розгляду не підлягає.

Відповідно до Закону України від 2 липня 2015 року № 577-VIII «Про внесення змін до Закону України "Про звернення громадян" щодо електронного звернення та електронної петиції" з 28 жовтня 2015 року "письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

*Департамент з питань звернень громадян*

## Офіційні документи

- [ЗАКОН УКРАЇНИ № 393/96-ВР «Про звернення громадян»](#)
- [УКАЗ ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»](#)

- [УКАЗ ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ №523/2015 «Про Порядок розгляду електронної петиції, адресованої Президентіві України»](#)
- [ПОСТАНОВА КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації»](#)
- [ПОСТАНОВА КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян»](#)
- [ПОСТАНОВА КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень»](#)

## Довідкова інформація

### Поштова адреса Офісу Президента України:

вул. Банкова, 11, м. Київ, 01220

### **Подати електронне звернення (для громадян) ►**

### Адреса приймальні громадян:

вул. Шовковична, 12, м. Київ

#### Години роботи:

понеділок - четвер

з 9.00 до 13.00 та з 13.45 до 17.00

п'ятниця

з 9.00 до 13.00 та з 13.45 до 16.00

субота

з 9.00 до 13.00

(крім святкових, неробочих або вихідних днів)

**Просимо взяти до уваги, що з метою попередження розповсюдження коронавірусної інфекції особистий прийом громадян в Офісі Президента України тимчасово припинено.**

**Адреса електронної пошти Офісу Президента України, визначена для звернень юридичних осіб:**

[Letter@apu.gov.ua](mailto:Letter@apu.gov.ua)

**Телефони для довідок:**

**+380 (44) 255-74-52** — довідка про реєстрацію вхідної кореспонденції, що надійшла від юридичних осіб (органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій тощо), народних депутатів України, депутатів місцевих рад.

**+380 (44) 255-70-42** — довідка про реєстрацію, опрацювання звернень громадян та прийом громадян; контактний телефон Департаменту з питань звернень громадян для попереднього запису громадян на прийом до посадових осіб Офісу Президента України (попередній запис здійснюється у визначений для запису час - щосереди, крім святко      днів, з 9.00 до 12.00).

Інформація за вказаними телефонами надається з понеділка по п'ятницю у визначені години роботи.

- 
- [Зразок звернення громадян до Президента України](#)
  - [Інформація щодо стану опрацювання звернень громадян до Президента України](#)
  - [Графік проведення особистого прийому громадян посадовими особами Офісу Президента України](#)
  - [Порядок організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Офісу Президента України \(затверджений Розпорядженням Керівника Офісу Президента України від 15 серпня 2019 року № 51\)](#)